

UNA TELEFONATA SURREALE

February 17, 2001

From:

To: ;

Cc:

Subject: POSTE ITALIANE SPA / Banco Posta / Responsabili Fantasma .. ma gli spot...

Carissimo Giovanni, grazie per l'intervento che conferma che le Poste danno i numeri più dei servizi che promettono con lo spot del Banco Posta.

Per renderti conto dell'organizzazione delle Poste Italiane SpA ecco la conversazione intercorsa ieri pomeriggio tra il sottoscritto ed una addetta del Servizio Clienti di Roma.

Signor Ciolli?

- Sì.

Avete ricevuto quei tagliandi dei bollettini ccp che non avevate trovato nell'elenco di trasmissione inviatovi dal CUAS di VENEZIA e di cui avevate fatto richiesta per lettera?

- No, non mi risulta arrivata alcuna lettera di riscontro.

Non vi hanno inviato una lettera ma per prassi dovrebbero averveli mandati insieme ad un'altra spedizione di tagliandi tanto il cliente dalla data vede che si tratta di quello richiesto ... le risulta?

- Come ? ... insieme ad altri tagliandi ? visto che molte volte le date non corrispondono alla data del versamento noi spuntiamo solo cercando il numero di VCC e/o quello della Sez. inoltre, visto che avevano commesso loro un errore, costringendoci a scrivere, come minimo avrebbero dovuto dare riscontro con una specifica lettera e non mischiando agli altri tagliandi e ponendo su di noi un altro onere di controllo oppure sbaglio ? inoltre, visto il vostro estratto conto giornaliero fatto a casaccio, come evidenziatovi molte volte, dovremmo noi clienti caricarci di un altro lavoro ? Inoltre, noi rileviamo i problemi perchè ci arrivano anche 300 tagliandi il giorno da vari CUAS mentre il singolo cliente, ricevendo pochi tagliandi ccp non ravvisa subito le difficoltà, per questo noi siamo utili a voi e voi dovrete collaborare con noi per risolvere i problemi per migliorare il vostro servizio ... oppure aspettate come per la Telecom che finisca il monopolio per svegliarvi ?

Signor Ciolli .. non posso farci niente ... siamo in fase di ristrutturazione ... le vanno meglio invieremo un fax al CUAS di competenza ... ecc..

- Signorina, non si tratta di inviare fax ma di risolvere un problema generale per rendere comprensibili gli estratti ... inoltre è possibile che la busta spedita dal CUAS di PALERMO, per esempio, con sopra l'estratto che accompagna i tagliandi con la data del 2 febbraio 2001, arrivi nella nostra buca delle lettere il 16 febbraio 2001: cioè dopo due settimane!

Signor Ciolli ... forse i colleghi dello 06 59583860 e/o 59586278 potranno esserle utili.

- Ma signorina evitiamo di farci spendere in telefonate e mi dia la loro e.mail.

Spiacente Signor Ciolli, non hanno la e.mail.

- Ma come, pubblicizzate i servizi online e non è possibile corrispondere con i vostri addetti via e.mail?

Signor Ciolli, abbiamo la e.mail attenda ... dopo un minuto è.

info@poste.it

- Ma signorina, cosa dice, abbiamo inviato messaggi a detta e.mail ma nessun riscontro.

E' un call center, signor Ciolli, siamo noi, le assicuro che ci siamo attivati.

- Ma come signorina, vi siete attivati e non avete trovato un secondo per darci riscontro, informarci. Insomma, siamo clienti da 500 milioni l'anno e 10.000 operazioni e non ci date riscontro? allora il singolo utente quali possibilità ha di essere ascoltato?

Silenzio.

-Signorina, almeno mi dia il nominativo e la e.mail del Direttore Servizi Finanziari, il suo telefono.

No signor Ciolli, non posso ... perchè le serve?

- Mi serve per parlarci, magari prendendo un appuntamento come ai ministeri.

Allora dovrebbe chiederlo alla sua segreteria.

- Bene, mi dia il numero di telefono della segreteria che prende gli appuntamenti.

Siamo noi.

- Bene mi prenda appuntamento.

Non posso.

- Allora mi dia il numero di telefono e mi dica come si chiama.

Si chiama Dr. Massimo Righetti ma non posso dargli il telefono interno.

- Allora mi dia quello del centralino.

Pausa, lunga pausa, mah ... vede ...

- Signorina non credo che darmi il numero del centralino sia un reato ... poi .. vedendo i numeri che mi ha prima detto penso basti mettere un 1 o più 1 dopo la quarta cifra. Sì, è il 59581. Finalmente.

La conversazione termina alle 19, mi pare. Roba da chiodi!

Vediamo se qualcuno riesce a farci contattare o rispondere via e.mail dal misterioso Massimo Righetti.

A presto leggervi.

Cordialissimi saluti da Pier Luigi Ciolli /

Ecco cosa ci arriva
...e la qualità
del servizio?

CONTI CORRENTI POSTALI		Certificato di accreditamento del versamento o del posteggio	
Libro Sul C/C N. <u>97436000</u> intestato a		a.L. <u>150000</u>	
Causale del pagamento EDIZIONI AZZURRA S.R.L.			
VIA VALADIER 56 00193 ROMA			
eseguito da <u>QIDARO GIUSEPPE</u>			
residente in via <u>TOR VERGATA 12</u>			
CAP <u>00133</u> Località <u>ROMA</u>			
Titolare del C/C n. Firma addi			
BOLLO DELL'AGENZIA P.T.		Importante: non scrivere nella zona sottostante!	
>00000974360008<		09020763+ 25736505> 0000150000+	